Régie du logement

Rapport annuel 1984-1985

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
la Régie du logement

Cette publication a été produite par
la Direction générale
des publications gouvernementales

Dépôt légal — 4e trimestre 1985
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-09483-6
ISSN 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jacques Rochefort
Ministre de l'Habitation et de
la Protection du consommateur
1045, de la Chevrotière
7e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année financière terminée le 31 mars 1985.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président,

Jean-Guy Houde

Montréal, le 30 juin 1985

Monsieur Richard Guay
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année financière terminée le 31 mars 1985.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le député de Gouin et ministre
de l'Habitation et de la
Protection du consommateur,

Jacques Rochefort

Québec, le 30 juin 1985

Table des matières

Introduction 9

Chapitre I
La Régie 11

1. Rappel historique 11
2. Loi constitutive et pouvoirs 11
3. Structure de la Régie 12
Les régisseurs et régisseures 12
Les unités administratives 14

4. Les ressources 14
Ressources humaines 14
Ressources financières 14

Chapitre II
L'information et la conciliation 17

1. L'information 18
L'information individuelle 19
L'information collective 22
— À l'intention de groupes et d'associations 22
— À l'intention des personnes immigrées 22
— À l'intention des étudiants 22
— À l'intention des personnes âgées 22
— À l'intention d'intervenants du milieu locatif 22
— À l'intention de diverses communautés 22
La documentation 22

2. La conciliation 23
Modes d'intervention 23
— Avant la demande 23
• L'information préventive, au plan collectif 23
• L'information préventive, au plan individuel 23
— Après la demande 23
• La médiation auprès des parties 23
• L'entente à l'audition 24
• L'intervention spécifique ou séance de conciliation 24
Évaluation d'ensemble 24
Programmation et soutien 25
— La programmation 25
— Le soutien 25

Chapitre III
L'adjudication des demandes 27

1. La nature des demandes 32

2. La fixation de loyer 32
Les augmentations demandées et accordées 33
Étude comparative 33

Chapitre IV
Les changements législatifs et la réglementation 35
1. Les changements législatifs 35
2. La réglementation 35
La réglementation gouvernementale 35
Le règlement sur la procédure 35

Chapitre V
Observations d'ensemble 37

Annexe 38

Liste des tableaux

1. Effectifs en régisseurs et fréquence des auditions **12**
2. Postes permanents occupés, 1982, 1984 et 1985 **15**
3. État comparatif des dépenses pour les années financières 1983-1984 et 1984-1985 (en milliers de dollars) **16**
4. Coût par demande, 1980-1981 à 1984-1985 **16**
5. Services offerts dans les bureaux de la Régie **17**
6. Aide apportée au public entre le 1er janvier et le 31 décembre 1984 (données correspondantes pour 1983) **19**
7. Interventions spécifiques (séances) de conciliation, de janvier à décembre 1984 **25**
8. État global du traitement des demandes, 1981 à 1984 **27**
9. Délais moyens de traitement (causes civiles) **29**
10. Nature des demandes soumises à la Régie, 1981 à 1984 **31**
11. Taux d'augmentation appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1981 à 1984 **33**
12. Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées **33**
13. Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1981 à 1984 **34**

Introduction

Le présent rapport porte sur les activités de la Régie du logement pendant l'exercice 1984-1985. Ces activités se rattachent aux trois missions que la loi confie à la Régie : renseigner les locateurs et locataires sur leurs droits et obligations, favoriser le règlement de leurs différends par voie de conciliation et décider des demandes qui lui sont soumises.

Le premier chapitre présente la Régie et sa structure, explicite son fonctionnement et fait état des ressources dont elle dispose. Le chapitre II expose les services que la Régie est en mesure d'offrir au plan de l'information et de la conciliation, explicite ces derniers et en donne des illustrations. Le chapitre III traite de l'adjudication des demandes y compris la fixation de loyer dont la responsabilité demeure, dans l'esprit de nombreux citoyens, la manifestation la plus visible du mandat de la Régie. Le chapitre IV présente les modifications apportées en cours d'année aux lois et règlements applicables et le chapitre V termine le rapport par des observations d'ensemble sur l'évolution de la Régie.

La Régie du logement rend compte de ses activités au ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur comme le faisaient également, au 31 mars 1985, la Société d'habitation du Québec, l'Office de la protection du consommateur et la Régie des entreprises de construction du Québec. Le ministère de l'Habitation et de la Protection du consommateur est responsable, pour sa part, de l'élaboration des politiques et de la mise au point des programmes qui relèvent de sa compétence, dont il assure également la coordination et le suivi. Dans ce cadre général, la Régie du logement a le mandat de contribuer au meilleur fonctionnement du secteur locatif en favorisant de meilleures relations entre locateurs et locataires et en jouant, au besoin, un rôle d'arbitrage efficace à l'égard de leurs différends.

Chapitre I
La Régie

1. Rappel historique

La Régie du logement a été instituée en 1980, à la suite d'une révision en profondeur de la législation portant sur la location résidentielle. Précédemment, deux catégories de dispositions régissaient les relations entre locateurs et locataires. L'une était intégrée au Code civil alors que l'autre se retrouvait dans la Loi pour favoriser la conciliation entre les locataires et les propriétaires (L.R.Q., c. C-50). Le Code civil contenait les règles prévoyant les droits et obligations des parties à un bail ainsi que les recours possibles en cas de défaut. Les stipulations portant sur la fixation et la diminution de loyer, la résiliation du bail, la reprise de possession ainsi que certains autres aspects faisaient l'objet de la loi de conciliation.

Le *Livre blanc sur les relations entre locateurs et locataires*, publié en 1977, proposait d'unifier les règles de droit régissant le logement locatif et d'en faire un ensemble de dispositions mieux harmonisées. Il proposait aussi de créer un organisme quasi judiciaire, indépendant de la structure des tribunaux de droit commun, doté d'une juridiction exclusive en matière de bail résidentiel, dont le rôle serait non seulement de trancher les litiges mais aussi d'informer les citoyens sur leurs droits et obligations et de promouvoir l'entente entre les parties à un bail. La Régie du logement est devenu cet organisme chargé également, en vertu de sa loi constitutive, de veiller au respect d'un certain nombre de mesures visant à assurer la conservation des logements.

2. Loi constitutive et pouvoirs

La Régie a été créée par la Loi sur la Régie du logement, sanctionnée le 7 novembre 1979 et entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). Cette loi prévoit la constitution et détermine les fonctions de la Régie, délimite sa juridiction et précise le cadre procédural applicable à ses interventions. En vertu de l'article 5 de la loi, la Régie doit décider des demandes qui lui sont soumises dans le champ de sa compétence. Elle doit aussi:

- renseigner les locateurs et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la loi;
- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;
- faire des études et publier des statistiques sur la situation du logement;
- publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs qui en font partie.

La juridiction de la Régie est établie par l'article 28 de la loi. Il lui appartient de disposer en première instance, à l'exclusion de tout tribunal, de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 15 000 $ (au 1er novembre 1984). La Régie connaît et décide en plus de toute demande, quel que soit le montant en litige, concernant la prolongation d'un bail, la fixation de loyer, la reprise de possession, la subdivision ou le changement d'affectation d'un logement, ou concernant certains recours relatifs au bail d'un logement à loyer modique. En outre, la Régie a juridiction pour décider de toute demande relative à la démolition d'un logement, à la vente d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier et à la transformation d'un immeuble en copropriété (dans ce dernier cas, lorsque la réglementation sera adoptée). Ces dernières dispositions visent plus particulièrement la conservation des logements.

La juridiction de la Régie s'étend au bail d'un logement avec ses services, accessoires et dépendances même si ceux-ci font l'objet d'un bail distinct du bail du logement. Elle ne s'étend pas toutefois à un logement loué à des fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles, ce qui exclut les baux de nature commerciale. Une maison mobile érigée sur un chassis, avec ou sans fondation permanente, constitue un logement dont le bail est sujet à la juridiction de la Régie, comme l'est celui du terrain destiné à son installation. Une chambre est également considérée comme un logement et est donc du ressort de la Régie sauf si elle est située dans un établissement hôtelier ou un établissement régi par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-5), détenant un permis de l'État, ou si au plus deux chambres sont louées ou offertes en location dans la résidence principale du locateur.

En plus de sa juridiction de première instance, la Régie entend elle-même les demandes de révision de ses décisions dont le seul objet est la fixation ou, à la demande d'un nouveau locataire, la révision* d'un

* Les articles 1658.10 et 1658.11 du Code civil permettent à un nouveau locataire, dans les circonstances prévues, de faire réviser son loyer s'il est supérieur à celui payé précédemment ou si le locataire est victime d'une fausse déclaration. Cette forme de révision, qui s'apparente à la fixation de loyer, doit être distinguée de la demande de révision d'une décision de la Régie qui représente alors le moyen d'en appeler.

loyer effectuée en vertu des articles 1658 et suivants du Code civil. Ces demandes de révision, de la nature d'un appel, sont entendues par deux régisseurs dont la décision s'avère finale. Les autres décisions que rend la Régie peuvent être portées en appel devant la Cour provinciale, dont le jugement est également final, à l'exception de celles concernant:

- une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 1 000 $ (par concordance avec la règle applicable aux petites créances);
- une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer;
- une demande relative à la conservation de logements (on peut toutefois en appeler d'une décision qui accorde une indemnité au locataire en cas de démolition).

Une demande est entendue par un seul régisseur, à moins qu'il ne s'agisse de la révision par deux régisseurs d'une décision déjà rendue par la Régie, tel qu'indiqué précédemment. Si une demande concerne la conservation des logements, il est aussi d'usage qu'au moins deux régisseurs en soient saisis, en raison de l'importance habituelle des intérêts en jeu et du caractère définitif de la décision rendue en pareil cas.

3. Structure de la Régie

La Régie du logement est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents, nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, mandat qui peut être renouvelé. La structure administrative dont elle s'est dotée vise à lui permettre de s'acquitter des responsabilités qui lui échoient et, notamment, d'offrir ses services de façon déconcentrée à partir d'un réseau de bureaux aisément accessibles au public.

L'organigramme présenté aux pages 20 et 21 du présent rapport reproduit cette structure, et indique les noms des titulaires des diverses fonctions qui s'y retrouvent. L'organigramme indique aussi le nombre de postes occupés au 31 mars 1985 dans chaque unité administrative, ainsi que les endroits où la Régie maintient un bureau. La loi confie au président de la Régie la responsabilité générale de son administration et la direction de ses activités.

Les régisseurs et régisseures*

Les régisseurs forment collectivement l'Assemblée des régisseurs à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. Il appartient aussi à l'Assemblée de déterminer par règlement la forme ou la teneur des avis (sauf celui d'augmentation de loyer), des demandes ou des formules nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire, mais le règlement doit alors être approuvé par le ministre avant sa publication.

Au 31 mars 1985, la Régie comptait 40 régisseurs dont 30 nommés pour un mandat de cinq ans, 3 nommés à temps partiel pour un mandat de deux ans et 7, nommés pour des termes moindres, dans ce dernier cas, principalement pour entendre les demandes de fixation de loyer. On trouvera au tableau 1 la liste des régisseurs au 31 mars 1985, la mention des endroits où ils ont tenu des auditions au cours de l'année ainsi que la fréquence de celles-ci, le rythme d'audition dépendant toutefois des besoins exprimés. En vertu du principe de l'indépendance judiciaire, les régisseurs disposent d'une autonomie complète lorsqu'ils président une audition ou rendent une décision. La loi attribue d'autre part au président de la Régie, ou au vice-président qu'il désigne à cette fin, le mandat de coordonner, répartir et surveiller le travail des régisseurs.

* L'emploi ci-après du terme «régisseur», comme c'est le cas dans la loi, doit évidemment s'entendre comme signifiant indifféremment le masculin ou le féminin.

Tableau 1

Effectif en régisseurs et fréquence des auditions

Régions	Nommés pour 5 ans	Nommés pour des termes moindres	Centres desservis	Fréquence des auditions
Hull	Gagnon, Pierre	Dufour, France (à temps partiel)	Hull	3 jours/semaine
			Val-d'Or	1 fois/mois
			Noranda	1 fois/mois
			Amos	1 fois/2 mois
Jonquière	Tremblay, Nicol		Jonquière	1 jour/semaine
			Chicoutimi	2-3 fois/mois
			Alma	1 fois/mois
			Roberval	1 fois/mois
			Dolbeau	1 fois/mois
			Chibougamau	2 jours/4 mois

Tableau 1

Effectif en régisseurs et fréquence des auditions (suite)

Régions	Nommés pour 5 ans	Nommés pour des termes moindres	Centres desservis	Fréquence des auditions
Longueuil	Dupré-Paquet, Danielle (à mi-temps) Gagnon-Trudel, Johanne Giroux, Johanne Hurlet, Jean-Pierre Leblanc, Pierre Mercier, Dina		Longueuil Valleyfield Saint-Jean Saint-Hyacinthe Granby Sorel Sherbrooke Asbestos Lac-Mégantic	Plein temps 1 fois/semaine 4 fois/mois 3 fois/mois 2 fois/mois 1 fois/mois 3 jours/semaine 1 fois/6 mois 1 fois/6 mois
Montréal	Chicoyne, Hélène F. Lafrance, Germain Pozza, Jean-Louis	Bertrand, Carole	Est (Village olympique)	Plein temps
	Demers, Guy Marcil, Richard Thérien, Pierre		Nord (Henri-Bourassa Est)	Plein temps
	Champigny, Francine Lafontaine, Paule Lupien, France-Marie Mignault, Gilles	Beauchemin, Luc Gauthier, Jean R.	Centre (Rachel Ouest)	Plein temps
	Alajarin, Marie-Jeanne Bernard, Gérald Bissonnette, Christine Pothier, Jean-Claude	De Palma, Luce Maurice, Michel Simard, Arlette	Ouest (Côte-des-Neiges)	Plein temps
	Baatz, Paul Leblanc, Michel		Sud-Ouest (Verdun)	Plein temps
	Joly, Gilles	Dumont, Danielle	Laval Joliette Saint-Jérôme Mont-Laurier	Plein temps 4 fois/mois 3 jours/semaine 2 fois/année
Québec	Beaudoin, Raymonde Bégin, Marc Courtemanche, Claire		Québec (y compris Lévis) Thetford-Mines Baie-Saint-Paul	Plein temps 1 fois/mois 1 fois/3 ou 4 mois
Rimouski	Dubé, Michel	Gauthier, Réal (à temps partiel) Lecompte, Guy (à temps partiel)	Rimouski Rivière-du-Loup Gaspé Sept-Îles Baie-Comeau Sainte-Anne-des-Monts Îles-de-la-Madeleine New-Carlisle Matane	2 jours/semaine 2 fois/mois 1 fois/5-6 semaines 1 fois/5-6 semaines 1 fois/mois 1 fois/3 mois 1 fois/année 3 fois/année 1 fois/mois
Trois-Rivières	Langlois, Gilles		Trois-Rivières Drummondville Victoriaville Shawinigan La Tuque	2 jours/semaine 1 fois/mois 1 fois/mois 1 fois/semaine 1 fois/2 mois

Les unités administratives

Les responsabilités et tâches des unités administratives comprises dans la structure de la Régie n'ont pas subi de modification au cours de l'exercice. Elles peuvent se résumer comme suit:

- **La Direction des communications**

  Cette direction sensibilise les locateurs et locataires à leurs droits, obligations et recours devant la Régie et met à leur disposition l'information requise. Elle conçoit, rédige et produit les publications voulues et met en oeuvre les programmes d'information qui s'imposent.

- **La Direction de la planification et de la recherche**

  Cette direction réalise des études d'ordre économique et socio-économique en vue d'améliorer la connaissance de la situation du logement et des clientèles concernées, d'établir des statistiques à leur sujet et d'orienter l'activité de la Régie. Elle est responsable de l'évaluation, de la mise à jour et du suivi de la méthode de fixation des loyers et des effets découlant de son application.

- **La Direction des opérations régionales**

  Cette direction planifie, coordonne et surveille l'activité des bureaux de la Régie et le développement des services qu'ils offrent. Ceux-ci comprennent l'information donnée sur place ou au téléphone, la réception et le traitement des demandes ainsi que l'aide apportée aux parties, notamment par voie de conciliation.

- **La Direction des services juridiques**

  Cette direction est responsable de l'examen des questions concernant le droit et la procédure, au plan du contenu comme des modalités d'application. Elle soutient l'activité juridique de la Régie et apporte sur demande son concours aux régisseurs et au personnel des opérations. Elle fait rapport de l'évolution du droit, agit comme procureur de la Régie devant divers tribunaux et joue un rôle conseil à l'égard des modifications législatives et réglementaires susceptibles d'être adoptées.

- **Les directions du personnel et de la gestion interne**

  Ces directions procurent aux autres unités administratives les conseils et l'assistance nécessaires à la gestion des ressources, leur emploi efficace, leur développement et leur optimisation. La Direction de la gestion interne est plus particulièrement responsable du soutien informatique.

- **La conciliation**

  Les activités de conciliation sont réalisées et les programmes mis en oeuvre par le personnel des bureaux de la Régie. Au plan central, la structure se limite à un poste de conseiller senior à la conciliation, responsable de la conception des politiques et des programmes, de la coordination des activités et de l'évaluation des résultats obtenus.

4. Les ressources

Ressources humaines

Pour réaliser sa mission, la Régie s'appuyait au 31 mars 1985 sur 292 employés permanents (à même un effectif autorisé de 330) dont la majorité, soit 232, faisaient partie des 33 bureaux que maintient la Régie ou du service téléphonique qu'elle opère à l'intention du public. Les autres employés, soit une soixantaine, assuraient au niveau du siège social la coordination d'ensemble des activités de même que la bonne marche des services centraux, et procuraient au personnel des opérations le soutien requis. Le tableau 2 indique les principales catégories de postes occupés à la Régie au 31 mars 1985, par rapport à l'année précédente, ainsi que les variations de postes survenues depuis le 31 mars 1982.

En plus des postes permanents dont elle disposait, la Régie a eu recours, pendant l'exercice, à un total de 47 personnes/année occasionnelles. Cet apport visait principalement à répondre aux exigences accrues de service en période de pointe (janvier à mai), alors qu'interviennent la majorité des renouvellements de baux.

Parmi les 292 employés de la Régie en poste au 31 mars 1985 on retrouvait, en plus des 30 régisseurs nommés pour 5 ans, 10 cadres supérieurs (3%), 15 cadres intermédiaires (6%) et 37 professionnels (13%). Les femmes détenaient une présence significative dans ces groupes puisqu'elles comptaient pour 40% des régisseurs (12), 24% des cadres supérieurs et intermédiaires (6) et 38% des professionnels (14). En outre, 10 employés appartenaient à diverses communautés culturelles et 6 étaient des personnes handicapées. La Régie, conformément aux politiques gouvernementales à ce sujet, vise à procurer aux diverses composantes de la société québécoise la représentativité voulue au sein de son personnel.

Tableau 2

Postes permanents occupés 1982, 1984 et 1985

Catégorie de postes	31 mars 1982 (a)	31 mars 1984	31 mars 1985 (b)	Variation en nombre	Variation en %
Direction	S: 3	S: 3	S: 2	−1	−33
Régisseurs nommés:					
— pour 5 ans	24	28	30	+6	+25
— pour moins de 5 ans	(35)	(12)	(7)	(−28)	(−80)
Cadres	R: 17	R: 18	R: 17	R: 0	R: 0
	S: 9	S: 8	S: 8	S: −1	S: −11
	T: 26	T: 26	T: 25	T: −1	T: −4
Professionnels	R: 32	R: 22	R: 19	R: −13	R: −41
	S: 27	S: 21	S: 18	S: −9	S: −33
	T: 59	T: 43	T: 37	T: −22	T: −37
Personnel de bureau	R: 176	R: 159	R: 166	R: −10	R: −6
	S: 43	S: 30	S: 32	S: −11	S: −26
	T: 219	T: 189	T: 198	T: −21	T: −10
Totaux*	R: 249	R: 227	R: 232	R: −17	R: −7
	S: 82	S: 62	S: 60	S: −22	S: −27
	T: 331	T: 289	T: 292	T: −39	T: −12
Effectif autorisés:					
— permanents	363	339	330	−33	−9
— occasionnels (personnes/année)	80	57	47	−33	−41

Légende: R: Régions (bureaux)
S: Siège social

* Seuls les régisseurs nommés pour 5 ans sont comptés dans l'enveloppe des postes permanents octroyée à la Régie.

Ressources financières

On retrouve au tableau 3 l'état comparatif des dépenses de la Régie pour les années 1983-1984 et 1984-1985 et, au tableau 4, le coût unitaire depuis cinq ans des demandes traitées par la Régie. Les dépenses totales pour 1984-1985 ont été d'environ 9 700 000 $ par rapport à 10 200 000 $ en 1983-1984, ce qui a contribué à maintenir le coût par demande à un niveau relativement bas. Depuis 1980-1981, ce coût est passé de 120 $ à 81 $, soit une diminution du tiers alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté d'environ autant au cours de la même période. La diminution du coût par demande est encore plus marquée si on tient compte des revenus de 845 000 $ encaissés par la Régie, puisque le coût net devient alors de 74 $ par demande en 1984-1985. Les revenus proviennent presque en totalité du prélèvement depuis 1982 de frais judiciaires de 20 $ à l'égard des demandes autres que celles de fixation ou de révision de loyer.

Près de 90% des dépenses effectuées par la Régie au cours de l'année ont servi à rémunérer le personnel à son emploi. Les autres dépenses, qui se sont élevées à 1,1 million $, ont servi à défrayer les frais de communications, de services, de loyers, de fournitures et d'équipement ainsi que certains autres déboursés requis pour soutenir les opérations. Comme ces dépenses ne sont guère compressibles, c'est essentiellement sur l'apport de ses ressources humaines que la Régie a dû compter pour améliorer sa productivité, diversifier les services qu'elle rend et les améliorer.

Tableau 3

État comparatif des dépenses pour les années financières 1983-1984 et 1984-1985

(en milliers de dollars)

	1983-1984	1984-1985
01- Traitements	7 792,1	7 573,7
02- Autres rémunérations	1 283,5	1 014,3
03- Communications	415,1	372,2
04- Services	117,6	152,5
05- Entretien	77,2	89,7
06- Loyers	98,5	81,0
07- Fournitures	232,6	138,4
08- Équipement	97,8	217,7
11- Autres dépenses	75,5	74,0
13- Prêts, placements et avances	1,1	0,0
Total	**10 191,0**	**9 713,5**

Tableau 4

Coût par demande 1980-1981 à 1984-1985

Exercice	Volume de demandes traitées (a)	Dépenses $ courants ,000 $ (b)	Dépenses $ constants (base: 1980) ,000 $ (c)	Coût/ demande $ (c/a)	Dépenses nettes $ courants ,000 $ (d)	Dépenses nettes $ constants (base: 1980) ,000 $ (e)	Coût net/ demande $ (e/a)	IPC Montréal (mars 1980: 100)
1980-1981*	68 821	9 324,1	8 285,1	120	9 324,1	8 285,1	120	112,5
1981-1982	61 927	10 227,1	8 123,2	131	10 227,1	8 123,2	131	125,8
1982-1983	138 647	10 997,4	8 149,2	59	10 120,5	7 499,4	54	135,0
1983-1984	98 985	10 191,0	7 198,6	72	9 281,0	6 555,8	66	141,6
1984-1985	80 840	9 713,5	6 532,3	81	8 868,6	5 964,1	74	146,5

* Commission des loyers, puis Régie du logement à compter du 1er octobre 1980.

IPC: indice des prix à la consommation, Statistique Canada.

Chapitre II
L'information et la conciliation

La Régie a continué d'offrir en 1984-1985, par l'intermédiaire de ses bureaux, un ensemble de services regroupés autour des trois axes principaux de sa mission: renseigner les locateurs et locataires sur leurs droits et obligations, favoriser la conciliation entre les parties à un bail et, le cas échéant, décider des demandes qui lui sont présentées. Les deux volets que constituent l'information et la conciliation sont l'objet du présent chapitre alors que le troisième volet, celui de l'adjudication des demandes, est traité au chapitre suivant. Le tableau 5, qui suit, présente une vision d'ensemble des services offerts dans les bureaux de la Régie et des activités qu'on y retrouve.

Tableau 5

Services offerts dans les bureaux de la Régie

Points de services	Conseillers juridiques	Conciliation	Régisseurs	Information comptoir	Information téléphone	Réception des demandes
Hull	x	x	x	x	x	x
— Noranda				x	x	x
— Val-d'Or		x	x	x	x	x
Jonquière	x	x	x	x	x	x
— Alma		x		x	x	x
— Chicoutimi		x		x	x	x
— Roberval		x		x	x	x
Longueuil	x	x	x	x	x	x
— Granby		x		x	x	x
— Saint-Hyacinthe		x		x	x	x
— Saint-Jean		x		x	x	x
— Sherbrooke	x	x		x	x	x
— Sorel		x		x	x	x
— Valleyfield		x		x	x	x
Montréal						
— Bureau — Est	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Nord	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Centre	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Ouest	x	x	x	x	x	x
— Bureau — Sud-Ouest	x	x	x	x	x	x
— Joliette		x		x	x	x
— Laval	x	x	x	x	x	x
— Saint-Jérôme		x		x	x	x
Québec	x	x	x	x	x	x
— Lévis		x		x	x	x
Rimouski	x	x	x	x	x	x
— Baie-Comeau				x	x	x
— Gaspé		x	x	x	x	x
— Rivière-du-Loup		x		x	x	x
— Sept-Îles		x	x	x	x	x
Trois-Rivières	x	x	x	x	x	x
— Drummondville		x		x	x	x
— Shawinigan		x		x	x	x
— Victoriaville		x		x	x	x

Tableau 5

Services offerts dans les bureaux de la Régie (suite)

Points de services	Traitement des dossiers	Auditions	Ouverture le midi	Répondeurs téléphoniques	Bureaux mobiles
Hull	x	x	x	x	*Amos*: 1er et 3e
— Noranda	x	x		x	mercredis de chaque mois,
— Val-d'Or	x	x		x	de 9h30 à 15h30
Jonquière	x	x	x	x	
— Alma	x	x		x	
— Chicoutimi	x	x	x	x	
— Roberval	x	x		x	
Longueuil	x	x	x		*Asbestos*: 1 mardi par
— Granby	x	x		x	mois, de 9h à 12h/13h à
— Saint-Hyacinthe	x	x		x	15h
— Saint-Jean	x	x		x	*Lac-Mégantic:* 1 jeudi par
— Sherbrooke	x	x	x	x	mois, de 9h30 à 12h/13h
— Sorel	Longueuil	x		x	à 15h
— Valleyfield	Longueuil	x		x	
Montréal					
— Bureau — Est	x	x	x		*Dorval*: 1er et 3e
— Bureau — Nord	x	x	x		mercredis de chaque mois,
— Bureau — Centre	x	x	x		de 9h à 16h30
— Bureau — Ouest	x	x	x		
— Bureau — Sud-Ouest	x	x	x		
— Joliette	x	x		x	
— Laval	x	x	x		
— Saint-Jérôme	x	x		x	
Québec	x	x	x		
— Lévis	Québec	x		x	
					Thetford-Mines: tous les
					jeudis, de 9h30 à 15h30
Rimouski	x	x	x	x	*Matane*: 2e et 4e
— Baie-Comeau	Rimouski	x		x	vendredis du mois, de
— Gaspé	x	x		x	9h30 à 15h
— Rivière-du-Loup	x	x		x	
— Sept-Îles	x	x		x	
Trois-Rivières	x	x	x	x	*La Tuque*: 2e et 4e
— Drummondville	x	x		x	mardis du mois, de
— Shawinigan	x	x		x	10h à 15 h
— Victoriaville	x	x		x	

1. L'information

Pour renseigner les locateurs et les locataires, la Régie est de nouveau intervenue sur deux plans en 1984-1985:

- par l'information dispensée au téléphone (565 000 appelants) ou aux personnes qui se sont rendues à l'un de ses bureaux (240 000 visiteurs), de façon individuelle;
- par l'information acheminée au public en général ou à divers groupes de citoyens à l'aide d'une gamme de moyens adaptés aux besoins constatés, de façon collective.

Ces deux aspects sont complémentaires et l'information de nature collective est souvent à l'origine du geste qu'un citoyen pose en voulant s'enquérir de sa situation personnelle, l'aide individuelle lui apportant alors une réponse spécifique. Parce qu'elle représente le tribunal qui doit trancher les litiges tout en aidant les parties de façon neutre et équitable, la Régie s'est assurée aussi que l'information donnée respecte scrupuleusement le cadre de la loi, tout en demeurant simple et accessible. Le faible nombre de plaintes formulées à ce sujet, pendant l'année écoulée, semble indiquer que cet objectif a été substantiellement atteint.

L'information individuelle

Plus de 805 000 personnes se sont adressées à la Régie en 1984 pour obtenir l'aide ou l'information qui leur paraissait nécessaire dans des situations pouvant aller du besoin d'un simple renseignement à la solution de difficultés complexes. Ce nombre représente une hausse de 2% par rapport aux 790 000 personnes qui avaient fait appel à la Régie l'année précédente. La Régie s'est préoccupée chaque fois d'apporter la réponse la plus spécifique et la plus complète possible et d'aider la personne concernée à rédiger une demande, le cas échéant.

Le tableau 6 indique le volume d'appels et de visites enregistrés dans chaque région desservie par la Régie en 1984, avec les donnés correspondantes pour 1983. On constate que la mise en place, à compter de mai, d'un service téléphonique unifié pour les principales agglomérations du Québec a entraîné une augmentation des appels, en raison d'une meilleure accessibilité. À l'inverse, moins de citoyens ont jugé nécessaire, par rapport à 1983, de se rendre à un bureau de la Régie pour obtenir en personne l'aide souhaitée. On peut voir une corrélation entre la baisse des visiteurs et la hausse des appels puisqu'une communication téléphonique satisfaisante a dû permettre, dans plus d'un cas, d'économiser un déplacement.

Tableau 6

Aide apportée au public entre le 1er janvier et le 31 décembre 1984

(données correspondantes pour 1983)

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal	Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Service téléphonique regroupé	Total
Au bureau	13 105 (14 184)	8 651 (9 646)	41 132 (36 885)	133 632 (154 110)	15 522 (19 559)	10 849 (10 072)	17 184 (18 777)	— —	240 075 (263 233)
Au téléphone	28 766 (28 283)	28 203 (29 780)	96 568 (109 233)	98 989 (200 333)	78 373 (83 546)	27 935 (30 127)	45 485 (45 163)	161 409* —	565 728 (526 465)
Total	**41 871** **(42 467)**	**36 854** **(39 426)**	**137 700** **(146 118)**	**232 621** **(354 443)**	**93 895** **(103 105)**	**38 784** **(40 199)**	**62 669** **(63 940)**	**161 409** —	**805 803** **(789 698)**

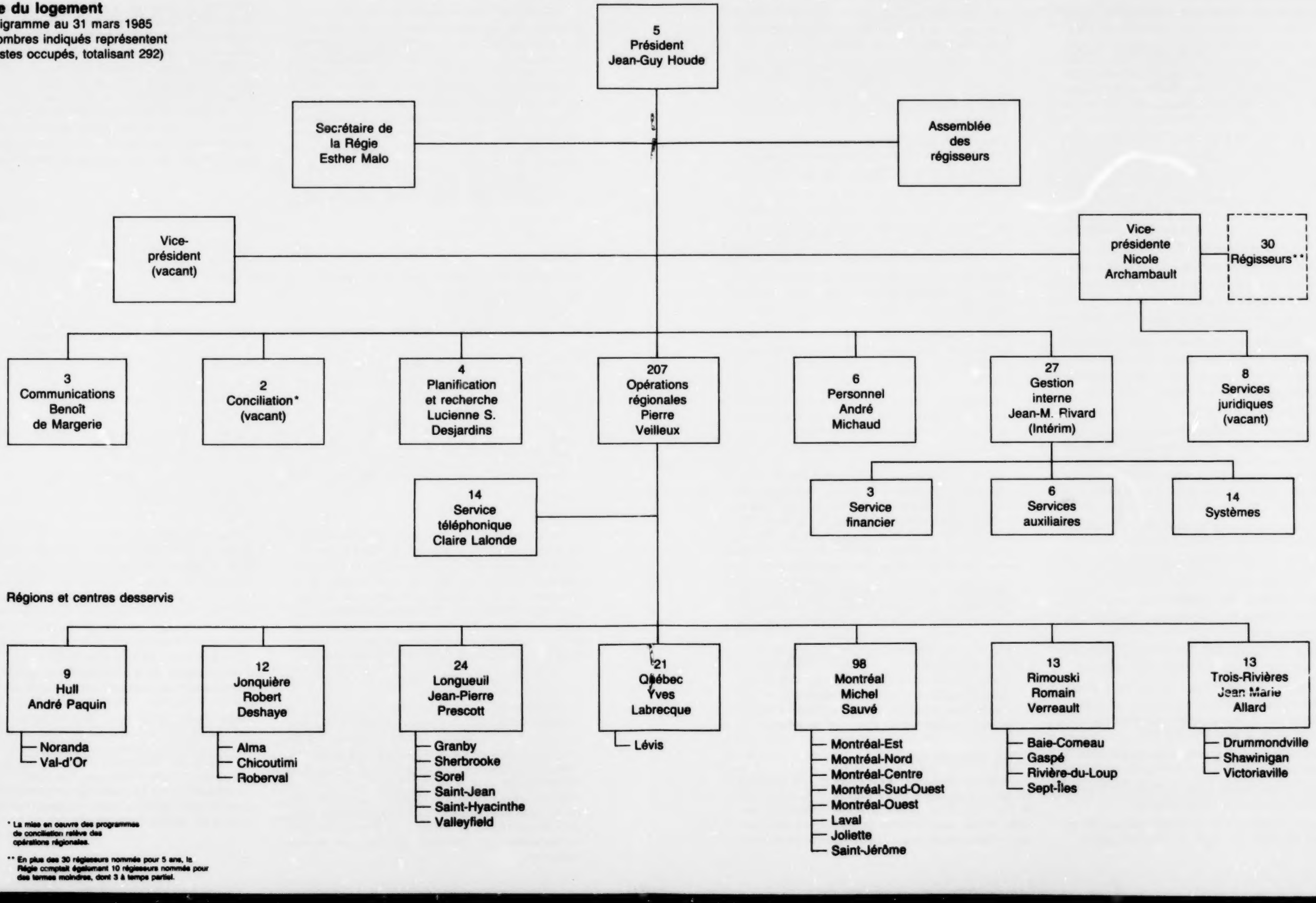
* Regroupe les appels en provenance de Montréal, depuis le 7 mai, de Longueuil depuis le 22 octobre et de Québec depuis le 12 décembre 1984.

L'énumération des demandes et recours que les locateurs ou locataires peuvent présenter en vertu de la loi paraît en annexe au présent rapport. Cette énumération souligne la diversité et la complexité des questions que les préposés de la Régie ont été appelés à traiter. Néanmoins, l'information donnée et l'aide apportée d'un cas à l'autre sont demeurées aussi uniformes, factuelles et cohérentes que possible, compte tenu des particularités propres à chaque situation.

Pour satisfaire à cette exigence, les préposés ont pu compter sur un manuel de référence complet, de consultation facile et constamment mis à jour par la Direction des services juridiques. Ce manuel, ou *Guide du préposé*, réunit sous des thèmes et des sous-thèmes choisis pour leur portée concrète ou leur caractère pratique l'ensemble des règles découlant de la loi, de la réglementation ou de la procédure qui s'appliquent aux relations entre locateurs et locataires. Le guide comprend aussi des indications de base qui permettent, dans chaque région, de référer à d'autres services gouvernementaux les citoyens qui ont des besoins différents.

Les préposés des principaux bureaux de la Régie et ceux du service téléphonique ont aussi disposé d'un accès immédiat aux fichiers de la Régie à l'aide de terminaux en liaison continue avec l'ordinateur central. Le locateur ou locataire qui voulait se renseigner sur l'état d'un dossier a pu ainsi en être informé sans délai, à toute étape, souvent par simple voie téléphonique. Dans ce dernier cas, la Régie s'assure toujours au préalable que les renseignements sont livrés à la bonne personne. Pour éviter également que les informations contenues dans les fichiers de la Régie ne donnent lieu à des abus, c'est l'adresse du logement dans chaque dossier, et non pas le nom des parties, qui permet l'accès aux données. Le système est conçu de façon à ce que personne ne soit en mesure d'extraire des fichiers les inscriptions relatives à une personne uniquement à l'aide de son nom. Les dossiers des causes elles-mêmes et les pièces qu'ils contiennent sont toutefois accessibles au public, comme c'est usuellement le cas devant un tribunal.

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 1985
(les nombres indiqués représentent
les postes occupés, totalisant 292)



* La mise en oeuvre des programmes de conciliation relève des opérations régionales.

** En plus des 30 régisseurs nommés pour 5 ans, la Régie comptait également 10 régisseurs nommés pour des termes moindres, dont 3 à temps partiel.

L'information collective

Avec le temps, l'information destinée au public s'est fragmentée davantage pour respecter les attentes, les besoins particuliers et les intérêts de groupes spécifiques. De façon à se rapprocher des milieux qu'elle dessert, la Régie a aussi donné de plus en plus à ses activités de communications une dimension communautaire, en accentuant ses interventions «sur le terrain».

Ce type d'approche privilégie le développement des communications aux plans régional et local. Pour la plupart, les bureaux de la Régie ont entrepris, au cours de l'exercice, la mise en oeuvre de programmes d'information à portée concrète conçus en fonction des particularités et des conditions propres à leur milieu respectif. Ces programmes ont emprunté des formes de nature et de portée diversifiées.

— À l'intention de groupes et d'associations

- Séance d'information consacrée à l'Institut national des aveugles, à Québec;
- dîner-causerie au Service d'entraide de Lévis;
- rencontre avec des membres de l'Association des familles monoparentales de Laval;
- séance d'information au profit d'ex-détenus, à l'Agence sociale Saint-Laurent.

— À l'intention des personnes immigrées

- Sessions d'information avec des représentants de l'Association des travailleurs grecs du projet Genèse (Association communautaire Snowdon Côte-des-Neiges) et de SERDARI (Service d'accueil aux réfugiés et aux immigrants), à Montréal;
- séances d'information au profit de la Fraternité multiculturelle de Québec;
- cours sur le bail et son contenu à l'intention des Cofis Olivar-Asselin et Montréal-Nord.

— À l'intention des étudiants

- Séances d'information tenues à l'Université du Québec, à Hull;
- sessions de formation au profit des étudiants du Service d'information juridique, à Longueuil;
- rencontres avec divers intervenants (services aux étudiants) de la commission scolaire Louis-Hémon de Jonquière, et des commissions scolaires de Chicoutimi et de la Baie des Ha! Ha!;
- conférence sur le logement étudiant présentée à l'Université Laval;.
- séance d'information auprès d'élèves de la polyvalente Warwick, à Trois-Rivières;
- kiosque d'information au bénéfice de la communauté étudiante du cégep du Vieux-Montréal.

— À l'intention des personnes âgées

- Séances d'information pour les membres et les participants de l'Université du 3e âge et du Sheir Leen Fifty Plus, à Longueuil;
- séance d'information au profit de la Fédération des clubs de l'âge d'or de Métabetchouan;
- dîner-conférence avec Les joyeux retraités de Longueuil;
- rencontre de formation réunissant des intervenants et des praticiens du domaine des services sociaux oeuvrant à Trois-Rivières, à Drummondville et à La Tuque;
- rencontres de formation au profit du Centre local de services communautaires de Noranda et du Centre de réadaptation sociale de Nicolet.

— À l'intention d'intervenants du milieu locatif

- Séances d'information s'adressant à des propriétaires d'habitations locatives ainsi qu'au Comité des locataires du centre-ville, à Chicoutimi;
- comptoir d'information dans le cadre du Salon national de l'habitation, à Montréal, et clinique d'information tenue au Mail du centre-ville, à Québec;
- rencontres en compagnie d'intervenants de l'Association des locataires du Cap-de-la-Madeleine et du Centre des femmes de La Tuque.

— À l'intention de diverses communautés

- Interventions à titre gracieux sous forme d'entrevues, de lignes ouvertes et d'émissions spéciales sur les ondes de nombreux médias électroniques dont Radio-Québec, CFCM-TV, CHEM-TV, CKLO, CBF, CHRC, CKVC, CKSM, CHLN, CHRD, CJTR, CFLM, CFLX, CJAM, CJBR, ainsi que plusieurs canaux communautaires;
- utilisation soutenue, à titre gracieux, de la presse régionale et de la presse de quartier pour diffuser l'information requise lors du renouvellement des baux, ainsi que des chroniques variées sur les règles applicables au logement résidentiel (ex. : *Le Journal de Joliette, Le Guide Mont-Royal, Le Citoyen d'Asbestos, Le Courrier du Sud, Presse Côte-Nord, Liaison, Le Canada français, Le Courrier de Saint-Hyacinthe, L'Oeil régional, L'Avant-poste gaspésien et Le Messager de Verdun).*

La documentation

Les communications de la Régie se sont appuyées sur la diffusion, dans les bureaux de la Régie et ceux de Communication-Québec, d'une documentation nouvelle, publiée sous le thème de «La Régie à votre portée», visant notamment à faire connaître les services

disponibles et les moyens de s'en prévaloir. Cette documentation s'est ajoutée à une gamme déjà étendue de publications, comportant:

- 36 fiches-conseils traitant d'aspects précis de la loi ou s'adressant à des publics spécifiques : 500 000 exemplaires/an;
- le guide formulaire *Comment s'entendre sur une augmentation de loyer raisonnable en 1985*: 100 000 exemplaires;
- le guide des relations locateurs-locataires *La clé*: 100 000 exemplaires/an;
- le bail : 1 800 000 exemplaires/an distribués à partir d'environ 2 000 points de service, dont le réseau des caisses populaires.

Les nouvelles publications ont permis de traiter d'aspects qui représentent souvent, pour de nombreux citoyens, une source d'appréhension ou de difficulté. Ainsi, les parties appelées à se présenter devant la Régie disposent maintenant d'un guide sur *Votre audition devant la Régie du logement*, et d'une brochure qui indique *Les étapes d'un recours devant la Régie du logement*. Les locateurs et locataires peuvent aussi se procurer un dépliant sur la façon de *Conclure ou renouveler un bail* ainsi qu'un texte explicatif sur la fixation de loyer intitulé *L'augmentation de loyer, qu'en est-il?*.

Des outils relativement simples ont de plus été mis au point. Les délais des principaux avis prescrits par la loi ont été reproduits sur un tableau succinct accompagné d'un calendrier qui en facilite l'utilisation. Des feuillets indicatifs imprimés sous l'appellation *Comment repérer votre bureau de la Régie* permettent dorénavant à tout citoyen d'identifier et de situer facilement le point de service le plus rapproché de son domicile, ceci dans chacune des régions desservies par la Régie. D'autre part, le regroupement du service téléphonique sous un numéro unique dans la région de Montréal (873-BAIL) et celle de Québec (643-BAIL) facilite maintenant l'accès à ce service essentiel pour nombre de citoyens. Les progrès sont donc appréciables.

2. La conciliation

Idéalement, le rôle d'arbitrage de la Régie ne devrait intervenir qu'en dernier ressort, après que les possibilités d'accord aient été épuisées. À cette fin, la loi prévoit que la Régie peut charger un conciliateur de rencontrer les parties et de tenter d'effectuer une entente, si celles-ci y consentent. Les parties doivent donc se présenter librement à une rencontre de conciliation et conservent, nécessairement, la faculté de s'en retirer en tout temps. Cette philosophie d'intervention n'est pas étrangère au fait qu'une fois acceptée, cette forme de conciliation s'avère fructueuse dans la plupart des cas.

Modes d'intervention

L'intervention spécifique d'un conciliateur, chargé de rencontrer les parties, n'est cependant pas le seul moyen employé par la Régie pour favoriser le règlement à l'amiable des différends et, dans la mesure du possible, pour d'abord les prévenir. De plus, la Régie a continué de faire appel aux modes d'intervention que représentent, d'une part, l'information de nature préventive et, d'autre part, la médiation auprès des parties avant l'audition ou encore la recherche d'une entente lors de celle-ci.

— Avant la demande

- L'information préventive, au plan collectif

La Régie, en informant et en diffusant ses messages, s'est de nouveau employée au cours de l'année à susciter et à promouvoir le maintien de bonnes relations entre locateurs et locataires. Elle a encouragé chez les citoyens, notamment par ses publications, la prise en charge personnelle de leurs problèmes de logement et la recherche d'accommodements lorsque leurs intérêts divergent.

- L'information préventive, au plan individuel

En présence d'un litige ou d'une situation conflictuelle, le personnel de la Régie s'est employé avec la prudence nécessaire à faire valoir l'intérêt d'un règlement à l'amiable et le caractère positif d'une démarche visant à y parvenir. Les parties ont été invitées, selon le cas, à se rencontrer, à s'écrire ou à prendre l'initiative de démarches pouvant résoudre leur différend.

Pour ce qui est de la fixation des loyers, la Régie a mis de nouveau à la disposition du public, en 1984, le formulaire de calcul approximatif annuel dont l'usage est maintenant répandu. Le formulaire permet à un locateur et à un locataire de calculer eux-mêmes ce que serait une augmentation de loyer raisonnable en suivant un cheminement semblable à celui que la Régie fait quand elle doit fixer elle-même le loyer.

— Après la demande

- La médiation auprès des parties

Les interventions spécifiques ou séances de conciliation n'ont eu lieu, selon la loi, que si les parties y consentaient. Les divers agents et préposés de la Régie ont, plus généralement, été aussi appelés à poser constamment des gestes de médiation pour favoriser des rapprochements, ou faire émerger des solutions ou des compromis, quand la situation le permettait.

Ce type d'intervention a lieu, notamment, lorsque la Régie prend contact avec une partie pour compléter l'information qu'elle possède ou s'assurer de la compréhension de ses droits ou de ses obligations. Une information bien articulée peut alors amener la satisfaction d'un droit, la prise en charge d'une obligation ou simplement un changement d'attitude qui met fin au différend.

- L'entente à l'audition

Le régisseur peut lui-même, si les circonstances s'y prêtent, agir comme conciliateur et favoriser la conclusion d'une entente lors de l'audition. Cette préoccupation s'inspire notamment de l'obligation que lui fait la loi d'apporter un secours équitable et impartial aux parties. Le règlement de procédure de la Régie permet, le cas échéant, de donner acte de l'entente intervenue. Environ 5% des causes entendues pendant l'année se sont terminées par une entente ou un désistement ainsi obtenu à l'audition.

- L'intervention spécifique ou séance de conciliation

En 1984, la Régie a offert aux parties les services d'un agent de conciliation, pour les rencontrer, dans plus de 2 000 cas. L'intervention de l'agent a été acceptée par les deux parties dans 1 120 de ces cas, soit un peu plus de la moitié, et il est intéressant de noter que la presque totalité de ces derniers(1 082 sur 1 120) se sont soldés par un règlement. On constate d'autre part que le simple fait d'offrir la tenue d'une séance de conciliation, et les échanges qui s'y relient, ont permis de mettre fin au litige dans près de 2 cas sur 5 (voir tableau 7).

L'intervention d'un agent de conciliation s'est avérée généralement fructueuse auprès de personnes qui souhaitaient discuter de leur litige d'une façon qui ne compromette pas leurs relations futures. L'expérience démontre effectivement que la tension entre les parties s'atténue, souvent de façon appréciable, lors d'une séance réussie de conciliation dont résulte aussi souvent le règlement d'autres points de désaccord. Un dénouement favorable tend en outre à s'accompagner d'échanges de caractère plus général qui dénotent la reprise de meilleures relations.

Les litiges qui entourent les demandes d'augmentation de loyer paraissent souvent, pour le locataire, l'occasion de formuler les griefs qui ont pu s'accumuler. Le refus de l'augmentation n'est alors que le véhicule emprunté pour obtenir compensation ou réparation. Si le locateur en prend conscience et qu'il accepte d'apporter des correctifs, il s'ensuit fréquemment que l'augmentation de loyer comme telle ne fasse plus de difficulté. Les exemples suivants, tirés des dossiers de conciliation, sont révélateurs:

- Le locataire refusait l'augmentation en raison de dommages subis à la suite d'une infiltration d'eau, pour lesquels il demandait d'être indemnisé. En acceptant de procéder aux réparations nécessaires et de verser une compensation de 135,00 $ pour les inconvénients subis, le locateur a obtenu du locataire qu'il admette que la hausse de loyer était acceptable, ce qui a mis fin à tout différend.
- Le locateur demandait d'augmenter le loyer alors que le locataire voulait le voir diminuer en raison du bruit provenant d'un logement voisin, qui servait de lieu d'entreposage. Une fois le problème de bruit éliminé, les parties ont convenu à prime abord qu'une hausse de 5% paraissait justifiée. Le locateur a accepté toutefois de limiter l'augmentation réelle à 2% pour tenir compte des inconvénients subis par le locataire, ce qui permettait une entente sur tous les plans.

La loi permet d'autre part au locataire d'obtenir l'autorisation de déposer le loyer à la Régie pour obtenir satisfaction à l'égard d'obligations qu'il n'estime pas remplies à son endroit. L'exercice de ce droit indique aussitôt l'existence d'une mésentente d'une nature souvent propice à la conciliation. Ainsi:

- Le locateur voulait récupérer le loyer que le locataire avait déposé pour l'obliger à effectuer des réparations. Comme celles-ci étaient déjà entreprises, le locataire ne s'est pas opposé à la récupération du loyer après avoir obtenu du locateur l'assurance que les travaux seraient complétés à des conditions préalablement négociées.
- Le locataire voulait déposer le loyer et le faire diminuer en raison d'inconvénients majeurs qu'il prétendait subir, alors que le locateur en demandait la fixation par la Régie. Les parties ont convenu finalement d'une augmentation de 4%, en contrepartie de l'engagement du locateur d'effectuer des correctifs dont la liste avait été établie d'un commun accord.

Évaluation d'ensemble

Si ce n'est de l'intervention spécifique de conciliation, dont le résultat peut être isolé, l'impact des actions posées ou des interventions faites en vue de prévenir les différends ou de contribuer à leur solution ne s'apprécie que difficilement. Ces diverses actions et interventions s'intègrent au travail d'ensemble que la Régie et ses préposés effectuent auprès du public, et en sont le plus souvent indissociables. C'est particulièrement le cas de l'information préventive.

Deux indicateurs présentent toutefois un intérêt certain parce qu'ils ont l'avantage d'être quantitatifs

et permettent de mesurer, ne serait-ce que globalement, l'état des rapports entre locateurs et locataires que les mesures prises par la Régie ont pour but d'améliorer. Sur la base de ces indicateurs:

- la proportion des demandes soumises à la Régie par rapport au volume de renseignements donnés est passé de 11% en 1983 à 8,75% en 1984: l'accent mis sur la prévention contribuerait donc à diminuer le nombre de recours exercés;
- à l'inverse, la proportion des ententes conclues par rapport aux demandes soumises s'est accrue de 8% à près de 14% en 1984: le fait d'inciter les parties à s'entendre et de les aider à le faire serait ainsi de nature à hausser le taux d'entente.

L'atténuation perceptible des conflits prenant place en milieu locatif, due notamment à un meilleur climat économique, n'est évidemment pas étrangère aux tendances observées. On peut aussi y voir la confirmation que des efforts soutenus de conciliation sont susceptibles d'engendrer des résultats positifs.

Programmation et soutien

Nonobstant les résultats obtenus, la conciliation demeure une approche plutôt nouvelle dont plusieurs aspects sont encore en voie d'expérimentation. D'autre part, l'absence de nouvelles ressources, sinon la contraction de celles qui existent, n'est pas sans incidence sur le développement des services de conciliation que la Régie se veut en mesure d'offrir. Dans ces conditions, l'emploi efficace et rentable des ressources disponibles exige la meilleure programmation possible ainsi qu'un soutien efficace à sa réalisation.

La programmation

La programmation des activités de conciliation devrait atteindre progressivement une maturité suffisante pour permettre l'articulation précise de chacune des formes d'intervention mises en oeuvre. Les bureaux de la Régie seront donc invités à proposer, sur un horizon de quelques années, des objectifs susceptibles de croître, correspondant autant que possible aux particularités des milieux desservis. Le plan d'action de la Régie se composera donc de l'ensemble des objectifs proposés «sur le terrain».

Un encadrement mieux articulé viendra d'autre part soutenir cette programmation. En s'appuyant sur l'expérience acquise, la Régie compte préciser ses politiques d'intervention en matière de conciliation tout comme les moyens et pratiques destinés à les mettre en oeuvre. Elle définira aussi avec le plus de précision possible les comportements à adopter ainsi que les règles d'éthique à observer lors d'une intervention de conciliation pour éviter que celle-ci ne puisse devenir, en aucun cas, une source d'ennui ou de préjudice ou encore une entrave au libre exercice des droits. Le cadre normatif devra toutefois laisser place au degré d'initiative et d'autonomie nécessaire à l'efficacité même du travail de conciliation.

Le soutien

L'amélioration du soutien apporté aux activités de conciliation prendra prioritairement deux formes:

- la mise en place d'une équipe légère mais efficace de développement, de coordination et de suivi des activités de conciliation, comprenant quelques chargés de projet de niveau professionnel pour venir en aide aux bureaux qui le demandent et intervenir dans les cas d'une certaine complexité;
- un certain nombre d'interventions destinées à accroître l'expertise du personnel de conciliation, notamment quant aux pratiques de résolution des conflits, pour que celui-ci soit de plus en plus en état d'apporter une aide efficace et circonstanciée aux personnes qui la requièrent.

Ces mesures devraient permettre de réaliser un meilleur équilibre entre les besoins exprimés et les ressources disponibles pour y répondre, tout en ayant un impact favorable sur la productivité de la Régie.

Tableau 7

Interventions spécifiques (séances) de conciliation de janvier à décembre 1984

Offres d'intervention	Séances acceptées par les les deux parties (a)	Ententes précédant la séance de conciliation (b)	Ententes suivant la séance de conciliation (c)	Total des ententes
2 043	1 120	438	644	1 082
		39% (b/a)	57% (c/a)	96% (b + c)

Chapitre III
L'adjudication des demandes

Le volume de demandes reçues en 1984, soit 70 543, a diminué de 19% par rapport à 1983, alors qu'il était de 87 347. Comme 80 840 demandes ont toutefois pu être traitées au cours de l'année, le solde en main au 31 décembre 1984 a décliné à 14 445 seulement, soit un nombre de 42% inférieur à celui des demandes en attente au 1er janvier 1984, lesquelles totalisaient 24 742. Les données récapitulatives depuis 1981 font voir qu'en 1984, le volume des demandes et le solde à traiter en fin de période ont été à leur plus bas niveau depuis quatre ans. Ces données indiquent également qu'environ 30% des demandes sont l'objet d'un règlement avant l'audition si l'on tient compte à la fois des ententes et des désistements intervenus (tableau 8).

Au 31 mars 1985, le délai moyen de traitement des causes civiles n'était plus que de 2,3 mois, soit le niveau le moins élevé depuis 1982 (tableau 9). Ce délai est estimé en divisant le solde en main par la moyenne des demandes traitées mensuellement. Chacune des régions, à l'exception d'une seule, présentait un délai moyen égal ou inférieur à celui de 1984. Parce qu'elles s'accumulent en grande partie sur une courte période, l'audition des causes de fixation de loyer ne peut avoir lieu que sur un certain nombre de mois, mais les délais en cours se sont également améliorés. En novembre 1984, plus de 80% des demandes de fixation reçues depuis le début de l'année avaient déjà été traitées, ce qui n'était pas le cas précédemment.

Tableau 8

État global du traitement des demandes, 1981 à 1984

1981

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal	Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Total
Demandes en main au 1er janvier 1981	350	185	1 223	11 854	925	262	356	15 155
Demandes reçues	3 475	2 262	10 494	91 826	12 000	1 967	3 375	125 399
Sous-total (a)	3 825	2 447	11 717	103 680	12 925	2 229	3 731	140 554
Demandes traitées (b)	2 816	1 993	7 809	39 826	7 368	1 833	3 197	64 842
Désistements	985	716	3 184	14 112	3 446	521	1 478	24 442
Rayées	203	120	490	3 466	378	101	154	4 912
Entendues	1 628	1 157	4 135	22 248	3 544	1 211	1 565	35 488
Solde à traiter au 31 décembre 1981 (a moins b)	1 009	454	3 908	63 854	5 557	396	534	75 712

Tableau 5

État global du traitement des demandes, 1981 à 1984 (suite)

1982

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal	Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Total
Demandes en main au 1er janvier 1982	1 009	454	3 908	63 854	5 557	396	534	75 712
Demandes reçues	2 900	2 066	10 802	63 984	11 869	1 869	3 170	96 660
Sous-total (a)	3 909	2 520	14 710	127 838	17 426	2 265	3 704	172 372
Demandes traitées (b)	3 333	2 228	13 344	100 608	13 620	2 036	3 478	138 647
Désistements	773	683	4 384	22 146	4 587	786	1 375	34 734
Rayées	197	132	817	7 633	1 075	73	131	10 058
Entendues	2 363	1 413	8 143	70 829	7 958	1 177	1 972	93 855
Solde à traiter au 31 décembre 1983 (a moins b)	576	292	1 366	27 230	3 806*	229*	226	33 725

1983

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal	Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Total
Demandes en main au 1er janvier 1983	576	292	1 366	27 230	3 607*	428*	226	33 725
Demandes reçues	2 923	1 586	9 422	60 143	9 000	1 840	2 433	87 347
Sous-total (a)	3 499	1 878	10 788	87 373	12 607	2 268	2 659	121 072
Demandes traitées (b)	2 917	1 618	8 753	70 851	10 852	1 815	2 179	98 985
Désistements	1 144	548	2 711	14 535	2 802	457	752	22 949
Rayées	144	99	398	3 250	676	74	64	4 705
Entendues	1 629	971	5 644	53 066	7 374	1 284	1 363	71 331
Solde à traiter au 31 décembre 1982 (a moins b)	582	260	2 035	16 522	1 755	453	480	22 087

* Ajustement dû à un réaménagement administratif.

1984

	Hull	Jonquière	Longueuil	Montréal	Québec	Rimouski	Trois-Rivières	Total
Demandes en main au 1er janvier 1984	582	260	2 135*	19 077*	1 755	453	480	24 742**
Demandes reçues	2 977	1 412	9 471	46 271	6 561	1 589	2 262	70 543
Sous-total (a)	3 559	1 672	11 606	65 348	8 316	2 042	2 742	95 285
Demandes traitées (b)	3 175	1 497	9 962	54 754	7 411	1 702	2 339	80 840
Désistements	828	485	2 403	15 370	2 074	518	687	22 365
Rayées	181	95	613	3 811	376	69	100	5 245
Entendues	2 166	917	6 946	35 573	4 961	1 115	1 552	53 230
Solde à traiter au 31 décembre 1984 (a moins b)	384	175	1 644	10 594	905	340	403	14 445

** Le nombre des demandes a été légèrement réajusté au 1er janvier 1984, à la suite de l'introduction de la bureautique.

Tableau 9

Délais moyens de traitement

(causes civiles)

31 mars 1982

Régions	Solde à traiter	Moyennes de demandes traitées par mois, au cours des douze derniers mois	Délai moyen de traitement (en mois)
Hull	694	254	2,7
Jonquière	351	141	2,5
Longueuil	3 554	554	6,4
Montréal	12 498	2 932	4,3
Québec	3 634	462	7,9
Rimouski	425	139	3,1
Trois-Rivières	308	226	1,4
Total	**21 464**	**4 708**	**4,6**

31 mars 1983

Régions	Solde à traiter	Moyennes de demandes traitées par mois, au cours des douze derniers mois	Délai moyen de traitement (en mois)
Hull	472	192	2,5
Jonquière	126	125	1,0
Longueuil	1 348	701	1,9
Montréal	6 769	2 871	2,4
Québec	2 024	553	3,7
Rimouski	308	101	3,0
Trois-Rivières	250	148	1,7
Total	**11 297**	**4 691**	**2,4**

31 mars 1984

Régions	Solde à traiter	Moyennes de demandes traitées par mois, au cours des douze derniers mois	Délai moyen de traitement (en mois)
Hull	406	202	2,0
Jonquière	192	98	2,0
Longueuil	1 643	534	3,1
Montréal	7 050	2 580	2,7
Québec	995	499	2,0
Rimouski	301	120	2,5
Trois-Rivières	405	133	3,0
Total	**10 992**	**4 166**	**2,6**

Tableau 9

Délais moyens de traitement

(causes civiles) (suite)

31 mars 1985

Régions	Solde à traiter	Moyennes de demandes traitées par mois, au cours des douze derniers mois	Délai moyen de traitement (en mois)
Hull	435	215	2,0
Jonquière	189	104	1,8
Longueuil	1 419	660	2,2
Montréal	6 136	2 600	2,4
Québec	829	414	2,0
Rimouski	310	104	3,0
Trois-Rivières	343	143	2,4
Total	**9 661**	**4 240**	**2,3**

Tableau 10

Nature des demandes soumises à la Régie, 1981 à 1984

	1981		1982		1983		1984	
	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)	Nombre	Part (%)
Demandes du locataire	50 289	40,1	11 861	12,2	7 764	8,9	8 700	12,3
— Recouvrement d'argent ou de dommages-intérêts	2 453	2,0	1 911	2,0	1 772	2,0	1 658	2,3
— Diminution, révision, réajustement, retenue ou dépôt de loyer	5 542	4,4	4 835	5,0	3 385	3,9	3 789	5,4
— Résiliation du bail	1 239	1,0	720	0,7	755	0,9	933	1,3
— Autres demandes	41 055	32,7	4 395	4,5	1 852	2,1	2 320	3,3
Demandes du locateur	72 071	57,5	76 337	79,0	66 885	76,6	57 818	82,0
— Fixation de loyer	26 531	21,2	41 674	43,1	31 764	36,4	21 577	30,6
— Maintien dans les lieux	1 751	1,4	2 124	2,2	2 113	2,4	1 633	2,3
— Recouvrement d'argent ou de dommages-intérêts								
• avec résiliation de bail	17 020	13,6	14 316	14,8	14 101	16,1	14 820	21,0
• sans résiliation de bail	18 326	14,6	13 380	13,9	15 617	17,9	15 690	22,3
— Résiliation de bail seulement	4 441	3,5	3 498	3,6	2 678	3,1	3 628	5,1
— Autres demandes	4 002	3,2	1 345	1,4	612	0,7	470	0,7
Demandes du locataire, du locateur ou d'un intéressé	3 039	2,4	8 462	8,8	12 698	14,5	4 025	5,7
— Révision d'une décision	149	0,1	4 831	5,0	8 584	9,8	1 506	2,1
— Demandes portant sur la procédure	2 252	1,8	3 233	3,4	3 817	4,4	2 008	2,9
— Autres demandes	638	0,5	398	0,4	297	0,3	511	0,7
Total	**125 399**	**100,0**	**96 660**	**100,0**	**87 347**	**100,0**	**70 543**	**100,0**

1. La nature des demandes

Le tableau 10 permet d'identifier la nature des demandes reçues entre 1981 et 1984. En 1984, deux catégories de demandes ont vu leur volume se modifier sensiblement par rapport à 1983. Ce sont d'une part les demandes de fixation de loyer, dont le nombre a diminué de 32%, et les demandes de révision de décisions rendues qui ont décliné de 8 584 à 1 506 seulement. Dans ce dernier cas, le volume élevé de 1983 s'expliquait par le nombre élevé des décisions de fixation de loyer qui ont dû être rendues en 1982 et 1983, sujettes à révision par la suite, ainsi que par les nombreuses révisions se rapportant aux demandes de réajustement de loyer que les locataires devaient formuler au plus tard le 21 décembre 1981 en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale.

Si on fait exception de l'année 1981 où plus de 40 000 demandes de réajustement ont été déposées par des locataires en vertu de l'article 573, on note qu'en général, environ 10% des demandes soumises à la Régie concernent des recours que les locataires peuvent exercer alors qu'en 1984, la proportion correspondante excédait 80% dans le cas des locateurs. Les locateurs ont d'une part l'obligation de demander eux-mêmes la fixation de loyer, le cas échéant, et ils sont aussi les auteurs, en nombre beaucoup plus élevé, des demandes visant le recouvrement d'une somme d'argent. Enfin, un certain nombre de recours, dont les demandes portant sur la procédure, proviennent de l'une ou l'autre partie, et parfois de tiers, et elles ont une importance variable d'une année à l'autre (1983: 14%, 1984: 6%).

Les demandes de fixation de loyer jointes à celles de recouvrement d'argent ou de dommages, avec ou sans résiliation de bail, représentent quelque 70 % des recours exercés. Comme on peut s'y attendre, le locateur demande le plus souvent le recouvrement du loyer impayé. De façon plus générale, si le locateur comme le locataire ne respecte pas l'une de ses obligations et qu'il en résulte préjudice, l'autre partie peut réclamer des dommages-intérêts à titre de compensation. Ainsi, un locataire dont les meubles et effets personnels ont subi des avaries parce que le toit a coulé peut demander d'être indemnisé, comme le locateur peut vouloir l'être pour le déguerpissement sans justification du locataire.

La résiliation du bail est demandée assez fréquemment. Elle est permise lorsqu'une des parties ne respecte pas ses obligations et que l'autre en subit un préjudice sérieux. Elle est notamment possible si le locataire est en retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer ou en retarde fréquemment le paiement. En plus de ces motifs, les locateurs invoquent le plus souvent, au soutien de la résiliation, la détérioration des lieux par le locataire ou le fait que celui-ci empêche les autres locataires de jouir normalement de leur logement. Les locataires demandent surtout la résiliation lorsqu'ils estiment le logement en mauvais état et que le locateur n'y remédie pas, ou lorsque ce dernier, tenu de procurer la jouissance paisible des lieux, ne peut ou ne veut mettre fin au comportement abusif d'autres locataires.

Environ 5% des locataires font appel à divers recours comme la diminution, la révision, la retenue ou le dépôt du loyer. Le recours en diminution, en cas d'inexécution d'une obligation par le locateur, permet de tenir compte notamment du fait que le locataire reçoit moins de services, ou en moindre qualité, ou que sa jouissance des lieux se trouve affectée (le loyer qui fait l'objet d'une fixation peut aussi se voir réduit pour des motifs de cette nature). Lorsqu'il a remédié au défaut, le locateur a d'autre part droit au rétablissement du loyer pour l'avenir. La révision de loyer est le moyen par lequel un nouveau locataire peut, s'il le désire, faire reconsidérer par la Régie le loyer qu'il paie si celui-ci s'avère supérieur au loyer le plus bas payé au cours des douze mois précédant le début du bail. La loi ne permet pas, lors d'un changement de locataire, de hausser le loyer plus qu'il ne l'aurait été autrement. Le nombre des demandes de cette nature est relativement peu élevé.

Le locataire peut aussi demander l'autorisation de retenir le loyer afin d'exécuter ou de faire exécuter lui-même l'obligation du locateur qui n'est pas respectée. S'il s'agit, comme c'est généralement le cas, de réparations ou d'améliorations, le montant retenu est imputé au paiement de celles-ci et le locataire doit en rendre compte au locateur en justifiant les dépenses encourues. Il appartient alors à la Régie de fixer le montant et les conditions de la retenue, de même que la somme que le locataire est autorisé à débourser. Plutôt que de recourir à la retenue, le locataire peut produire une requête pour obtenir l'autorisation de déposer son loyer à la Régie. Le locateur peut alors demander la récupération du loyer s'il a exécuté son obligation mais, si tel n'est pas le cas, le locataire peut être autorisé à poursuivre le dépôt ou même se le voir remettre pour exécuter lui-même l'obligation du locateur. Les demandes de retenue ou de dépôt de loyer ont eu tendance à s'amoindrir, puis à se stabiliser, depuis quelques années.

2. La fixation de loyer

La Régie ne fixe pas les loyers en fonction d'un taux unique qui serait le même pour tous les logements. Elle applique plutôt, conformément à la réglementation, un certain nombre de critères souples, d'ordre économique, qui permettent de tenir compte de chaque situation et de fixer les loyers cas par cas. La méthode de fixation permet d'augmenter le loyer, selon la part attribuable au logement, à la fois:

- pour tenir compte de la variation des dépenses d'exploitation de l'immeuble constituées par les taxes, les assurances, les frais d'énergie, d'entretien et de gestion;
- pour rémunérer le capital investi dans l'immeuble en accordant un rendement à l'égard des améliorations ou réparations majeures, et en ajustant (indexant) le revenu net de l'immeuble selon les conditions du marché.

Les effets de la méthode de fixation peuvent se comparer à la situation d'une entreprise dont les prix doivent permettre d'absorber les frais encourus tout en rémunérant le capital investi. On retrouve au tableau 11 les taux d'augmentation (indices) appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement pour les années 1981 à 1984, en vertu de la méthode actuelle de fixation. On constate que l'année 1982 est celle où les hausses ont été les plus fortes et que les taux ont décliné depuis, de façon parallèle à l'évolution des prix et des taux d'intérêt.

Tableau 11

Taux d'augmentation appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1981 à 1984

Composantes du coût d'un logement	1981 en %	1982 en %	1983 en %	1984 en %
Mazout	29,8	30,0	16,0	6,0
Gaz	15,0*	18,0	4,0	4,0
Électricité	10,9	14,0	7,0	3,0
Énergie (autres sources)	—	14,0	7,0	3,0
Entretien et services	12,0	14,0	7,0	7,0
Frais de gestion	11,0	14,0	9,0	8,0
Dépenses d'immobilisation	13,3	17,0	14,0	13,0
Revenu net	10,0	12,5	8,0	4,0

* Moyenne des indices alors appliqués.

Les augmentations demandées et accordées

Le tableau 12 présente les augmentations demandées à la Régie et celles qu'elle a accordées de 1981 à 1984. En 1984, les locateurs qui se sont adressés à la Régie ont demandé en moyenne 15,0% d'augmentation et, sur la base des indices retenus, ils se sont vus accorder des hausses de 6,0%. En 1983, ces pourcentages étaient de 17,5% et de 8,5% respectivement.

Tableau 12

Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées

	1981 en %	1982 en %	1983 en %	1984 en %
Augmentations moyennes demandées	17,2	25,8	17,5	15,0
Augmentations moyennes accordées	12,2	14,8	8,5	6,0

Les augmentations moyennes accordées par la Régie ont fluctué entre 6,0 % et 14,8 % de 1981 à 1984 alors qu'elles n'avaient oscillé qu'entre 7,2 % et 9,1 % de 1975 à 1980. Le tableau 13, qui montre la composition des augmentations moyennes accordées, permet de mieux comprendre les fluctuations intervenues entre 1981 et 1984. On y voit que les frais d'énergie ont été responsables d'une augmentation moyenne de 3,9 % en 1982 alors que cette augmentation n'était plus que de 0,6 % en 1984. L'indexation du revenu net a aussi varié de façon importante puisqu'elle a entraîné à elle seule une hausse des loyers de 5,8 % en 1982, comparativement à 2,1 % en 1984. L'évolution des taux d'intérêt, reflétée dans l'ajustement du revenu net, ainsi que celle des frais d'énergie représentent les deux facteurs économiques qui ont eu le plus d'impact sur les augmentations accordées.

Étude comparative

La Régie a effectué, en 1984, une étude sur les données dont elle disposait dans ses fichiers, pour la période de 1979 à 1983. Les constatations suivantes valent pour les logements qui ont fait l'objet d'une fixation de loyer pendant cette période.

Tableau 13

Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1981 à 1984

	1981 en %	1982 en %	1983 en %	1984 en %
Taxes	1,6	1,0	0,3	0,5
Assurances	1,2	0,4	0,3	0,1
Énergie	2,9	3,9	1,4	0,6
Entretien et services	1,3	1,7	0,8	0,8
Frais de gestion	0,5	0,7	0,4	0,4
Revenu net	4,5	5,8	4,1	2,1
Sous-total	12,0	13,5	7,3	4,5
Dépenses d'immobilisation	1,2	1,3	1,2	1,5
Total	**13,2**	**14,8**	**8,5**	**6,0**

- Près de 40% des logements étaient situés dans des immeubles de quatre à vingt logements et 20% l'étaient dans des immeubles qui en comptaient plus de cent: les logements chauffés représentaient 70% du total. Alors qu'en 1979, 42% des logements étaient situés dans des immeubles construits avant 1955, cette part n'était plus que de 28% en 1983. Durant les cinq années concernées, le loyer moyen de fin de bail est passé de 180 $ à 280 $.
- Les augmentations demandées par les locateurs ont suivi l'évolution des conditions économiques, passant de 16,0% en 1980 à 25,8% en 1982, et déclinant par la suite. Les augmentations demandées ont été légèrement plus élevées dans les petits immeubles (ceux de moins de quatre logements), mais sensiblement plus élevées pour les logements situés dans des immeubles construits avant 1955, pour ceux dont le loyer est faible et pour ceux où les frais de chauffage sont à la charge du locataire. On retrouve souvent ces diverses caractéristiques dans le même immeuble.
- Les augmentations accordées ont suivi une tendance semblable aux augmentations demandées: de 7,2% qu'elles étaient en 1979, elles ont atteint un sommet de 14,8% en 1982. Les augmentations accordées ne différaient pas vraiment selon la taille de l'immeuble ou selon le fait que les logements soient chauffés ou non. Elles ont été généralement plus élevées dans le cas d'un loyer peu élevé ou d'un logement situé dans un immeuble plus âgé, cas où les demandes d'augmentation étaient également plus fortes.
- L'augmentation liée aux assurances s'est avérée moins importante quand la taille de l'immeuble était importante ou qu'il était de construction récente, mais plus forte pour un loyer faible ou un logement non chauffé. L'augmentation des frais d'énergie était, pour sa part, fonction inverse du loyer et de la taille de l'immeuble tandis qu'elle croissait avec l'âge de celui-ci.
- Pour ce qui est de la rémunération du capital, l'augmentation liée au revenu net était nettement plus importante dans le cas d'un logement non chauffé. D'autre part, les dépenses d'immobilisation ont entraîné une augmentation d'autant plus faible que l'immeuble était de grande taille et de construction récente, alors qu'à l'inverse la hausse devenait plus importante pour un loyer faible ou un logement non chauffé.

La méthode de fixation ne prévoit pas de discrimination entre les types de logements et demeure la même dans tous les cas. C'est plutôt, de façon générale, la structure des coûts afférents à chaque catégorie de logements qui explique les différences d'augmentation d'un logement par rapport à un autre.

Chapitre IV

Les changements législatifs et la réglementation

1. Les changements législatifs

Sur le plan législatif, une loi a apporté des modifications concernant la procédure devant la Régie:

- Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 1984, c. 47), sanctionnée le 21 décembre 1984.

Cette loi a modifié les articles 88 et 89 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1) en matière de rectification et de rétractation d'une décision afin d'apporter des précisions quant aux délais prévus par ces articles pour produire ces demandes.

2. La réglementation

La réglementation gouvernementale

Au cours de l'exercice, le gouvernement a adopté un règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer (R.R.Q., 1981, c. R-8.1, r. 1).

Les modifications apportées par le décret 976-1984 du 25 avril 1984, avaient pour objet de déterminer les pourcentages d'augmentation applicables aux demandes de fixation ou de révision de loyer pour les baux se terminant entre le 1er avril 1984 et le 31 mars 1985, ainsi qu'aux demandes de réajustement de loyer dont l'avis est donné au cours de l'année 1985. Elles ont aussi permis de préciser la portée et la compréhension du règlement.

Le gouvernement a également amendé le Règlement sur les frais exigibles par la Régie du logement (R.R.Q., 1981, Suppl., p. 1085). La modification adoptée par le décret 603-85 du 27 mars 1985 permet dorénavant à la Régie de rembourser les frais versés lorsqu'une entente est produite au cours de l'audition d'une demande, ou lorsque leur versement est effectué pour la production d'une demande de rectification ou de rétractation d'une décision qui s'est vue accueillie.

Le règlement sur la procédure

L'Assemblée des régisseurs a, au cours de l'année, amendé le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (R.R.Q., 1981, Suppl., p. 1091).

Le Règlement modifiant le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (G.O., 19 décembre 1984, p. 6196) a permis l'adoption des formulaires que devait produire un locateur en 1984-1985 lors d'une demande de fixation ou de révision du loyer d'une chambre ou d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. Il avait également pour but de mettre à jour l'annexe relative à la division territoriale de la Régie du logement.

Chapitre V
Observations d'ensemble

La Régie a été appelée, le 29 novembre 1984, à se présenter devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale qui désirait l'entendre pour faire le point sur sa situation et sur ses perspectives d'avenir. Cette audition lui a donné l'opportunité de faire état du chemin parcouru et d'évoquer les orientations qu'elle compte prendre dans les années qui viennent.

Après avoir traité plus de 300 000 demandes en trois ans, la Régie s'est estimée en mesure de présenter un bilan positif. Alors qu'en 1980-1981, il en avait coûté 9,3 millions $ à la Commission des loyers (puis à la Régie à compter du 1er octobre) pour opérer, les dépenses n'ont atteint que 9,7 millions $ en 1984-1985. En dollars constants, il s'agit d'une diminution appréciable, et le coût par demande traitée s'est maintenu à un niveau relativement bas comme l'indique le tableau 3, reproduit précédemment. Parce que l'enveloppe des régisseurs correspond maintenant aux besoins et que le système est rodé, les délais ne font plus l'objet de contestation.

Au plan administratif, il convient de souligner que le système informatisé de traitement des demandes s'étendra, dès 1985, à tous les aspects concernant la fixation de loyer, dont le calcul même des augmentations. Auparavant, la Régie devait avoir recours pour cette fin aux services que lui rendait le ministère de la Justice, avec certains délais de transmission inévitables. La prise en charge qu'elle vient d'effectuer complète en grande partie la gamme des mesures prises pour asseoir ses opérations administratives sur des mécanismes efficaces et diligents.

L'amélioration des services a continué de faire l'objet d'une attention soutenue. Les aires d'attente et d'accueil des principaux bureaux auront été rénovées au terme de l'année qui vient, et l'ouverture le midi est maintenant chose acquise. Le développement le plus marquant est sans doute la mise en place, au cours de l'exercice, d'un service téléphonique unifié pour Montréal, Laval, Longueuil et Québec. L'implantation du service s'est avérée un succès et les bénéfices prévus se sont réalisés, notamment au plan de l'accessibilité.

Que laisse entrevoir maintenant l'évolution de la Régie? Parmi les besoins qui subsistent, il y a lieu de multiplier les efforts pour rejoindre, dans leur milieu, les personnes que l'information de la Régie est le plus susceptible d'aider. L'éventail des interventions déjà pratiquées, dont le présent rapport fait état, laisse entrevoir à ce sujet des perspectives intéressantes. Le Livre vert sur l'habitation, *Se loger au Québec*, que le ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur a rendu public en 1984, met aussi l'accent sur des mesures aptes à faciliter le dialogue entre les parties lors du renouvellement des baux.

La Régie entend par ailleurs accroître et développer, à la mesure de ses ressources, ses interventions destinées à prévenir les conflits ou favoriser leur règlement à l'amiable par l'information, la prévention et la conciliation. Elle veut aussi poursuivre en profondeur le travail «d'humanisation» de ses services en continuant d'accorder la priorité au développement de son personnel, sa ressource première, en vue de rehausser la qualité, la disponibilité et l'accessibilité des services qu'elle offre. Là où elle le peut, elle réduira encore plus le poids des activités administratives pour déplacer les ressources libérées vers des tâches de services.

Ces visées s'inscrivent dans la foulée des objectifs qui ont présidé à la naissance de la Régie, dont plusieurs ont maintenant été atteints alors que la Régie complétera, le 1er octobre 1985, sa cinquième année d'existence.

Annexe

Demandes prévues par la Loi sur la Régie du logement et les articles 1600 à 1665.6 du Code civil[1]

I. Demandes introduites uniquement par le locataire

Recouvrement d'argent ou de dommages-intérêts

- Recouvrement d'une indemnité de trois mois de loyer et des frais de déménagement et fixation du montant des dommages subis s'ils s'élèvent à une somme supérieure (en cas de démolition d'un logement) — art. 39 de la loi, art. 412.13 de la Loi sur les cités et villes, art. 393s du Code municipal, art. 524a de la Charte de la ville de Montréal.
- Recouvrement du montant excédant le loyer retenu et que le locataire a été autorisé à débourser — art. 1614 C.c.
- Recouvrement de loyer payé pour la période pendant laquelle le logement est impropre à l'habitation — art. 1652.9 C.c.
- Dommages-intérêts par le locataire d'une chambre contre son locateur — art. 1657.5 C.c.
- Recouvrement des frais de déménagement ou autres frais lorsque la reprise de possession est autorisée par le tribunal — art. 1659.7 C.c.
- Dommages-intérêts résultant d'une reprise de possession obtenue de mauvaise foi — art. 1659.8 C.c.
- Recouvrement d'une indemnité de trois mois de loyer et des frais de déménagement et fixation du montant des dommages subis s'ils s'élèvent à une somme supérieure (en cas de subdivision ou changement d'affectation d'un logement) — art. 1660.4 C.c.
- Recouvrement d'un montant d'argent exigé en raison de l'aliénation d'une maison mobile — art. 1663.3 C.c.
- Recouvrement d'un dépôt ou d'un montant d'argent autre que le loyer d'un terme et exigé par le locateur — art. 1665.2 C.c.

Diminution, révision, réajustement, retenue ou dépôt de loyer

- Diminution de loyer en cas d'expropriation partielle du locataire — art. 1649 C.c.
- Détermination de la personne à qui le loyer est payable en cas d'aliénation de l'immeuble ou d'un transport de créance — art. 1651.7 C.c.
- Diminution de loyer en cas d'inexécution d'une obligation par le locateur — art. 1656 C.c.
- Autorisation de retenir le loyer afin d'exécuter ou de faire exécuter lui-même l'obligation du locateur — art. 1656 C.c.
- Autorisation de déposer le loyer (par requête) — art. 1656 C.c.
- Révision du loyer (nouveau locataire) — art. 1658.10 et 1658.11 C.c.
- Réajustement de loyer (bail de plus de 12 mois) — art. 1658.13 C.c.
- Révision du loyer (sous-locataire) — art. 1658.14 C.c.
- Réduction du loyer d'un logement à loyer modique — art. 1662.10 C.c.

Résiliation du bail

- Résiliation du bail d'un locataire en cas d'expropriation partielle — art. 1649 C.c.
- Résiliation du bail suite au refus du locateur de permettre la sous-location ou la cession du bail — art. 1655 C.c.
- Résiliation du bail si l'inexécution d'une obligation par le locateur cause un préjudice sérieux au locataire — art. 1656 C.c.
- Résiliation du bail suite au défaut du locateur de se conformer à une ordonnance d'exécuter son obligation — art. 1656.2 C.c.

Autres demandes

- Révision de la décision du greffier spécial relativement à l'autorisation de déposer le loyer — art. 30.3 de la loi.
- Contestation de l'opportunité de démolir un logement — art. 34 de la loi.
- Autorisation de se désister d'une demande pour statuer sur l'opportunité de la démolition d'un logement (par requête) — art. 59, Règlement sur la procédure.
- Modification ou suppression d'une condition abusive mentionnée dans un avis du locateur désirant entreprendre une amélioration ou une réparation majeure — art. 1653.1 C.c.

1 Codification administrative

- Émission d'une ordonnance si l'inexécution d'une obligation par le locateur met en danger la santé ou la sécurité des occupants ou du public — art. 1656.3 C.c.
- Contestation du bien-fondé de l'avis de non-renouvellement du bail prévu par les articles 1658.2 ou 1658.3 C.c. — art. 1658.7 C.c.
- Opposition à la subdivision ou au changement d'affectation d'un logement — art. 1660.2 C.c.
- Révision d'une décision qui refuse d'inscrire une demande au registre des demandes de location ou sur la liste d'admissibilité à la location d'un logement à loyer modique — art. 1662.3 C.c.
- Révision de la décision du locateur qui attribue un logement à loyer modique à une personne autre que celle qui y a droit — art. 1662.4 et 1662.5 C.c.
- Révision de la décision du locateur qui refuse de réinscrire un locataire sur la liste d'admissibilité à la location d'un logement à loyer modique ou lui attribue un logement à loyer modique d'une catégorie autre que celle à laquelle il a droit — art. 1662.6 C.c.
- Révision de la décision qui reloge un locataire d'un logement à loyer modique à la fin du bail — art. 1662.7 C.c.
- Révision du loyer d'un logement à loyer modique — art. 1662.8 C.c.
- Modification de la durée ou d'une autre condition du bail d'un logement à loyer modique suite à la réception d'un avis à cet effet — art. 1662.9 C.c.
- Contestation du rétablissement du loyer d'un logement à loyer modique — art. 1662.10 C.c.
- Annulation d'une clause limitant le droit du locataire d'acheter des biens ou d'obtenir des services des personnes de son choix — art. 1664.9 C.c.
- Annulation ou réduction d'une clause pénale dont le montant prévu excède les dommages réellement subis par le locateur — art. 1664.10 C.c.
- Annulation ou réduction d'une clause déraisonnable — art. 1664.11 C.c.
- Obtention de la remise d'un chèque ou d'un effet postdaté exigé pour le paiement du loyer — art. 1665.1 C.c.
- Identification d'un logement occupé par une personne handicapée — art. 1665.4 C.c.

II. Demandes introduites uniquement par le locateur

Fixation de loyer

- Fixation de loyer lorsque les travaux de démolition ne sont pas entrepris dans le délai fixé par la Régie pour les terminer — art. 42 de la loi.
- Fixation de loyer lorsque les travaux de démolition ne sont pas entrepris dans le délai fixé pour les terminer par le comité constitué par le conseil de la municipalité — art. 412.15 de la Loi sur les cités et villes et art. 393u du Code municipal.
- Fixation de loyer ou modification de la durée ou d'une autre condition du bail — art. 1658.6 C.c.
- Fixation de loyer lorsqu'une décision rejette une demande de reprise de possession, de subdivision ou de changement d'affectation du logement, de résiliation du bail ou qui accorde la demande du locataire qui a contesté un avis de non-renouvellement du bail prévu par les articles 1658.2 et 1658.3 C.c. — art. 1658.9 C.c.
- Révision annuelle de loyer si le bail est de plus de douze mois et que le loyer a été révisé à la demande d'un nouveau locataire — art. 1658.19 C.c.
- Fixation de loyer si le locateur ne reprend pas possession du logement à la date prévue et que le locataire continue de l'occuper avec le consentement du locateur — art. 1659.5 C.c.
- Fixation de loyer si le locateur ne subdivise pas le logement ou n'en change pas l'affectation et que le locataire continue de l'occuper avec le consentement du locateur — art. 1660.5 C.c.

Maintien dans les lieux

- Modification du délai fixé pour entreprendre ou terminer les travaux de démolition — art. 41 de la loi.
- Évacuation temporaire du locataire afin de procéder à des réparations nécessaires — art. 1626 C.c.
- Éviction du locataire qui continue d'occuper les lieux après l'expiration du bail ou après la date convenue en cours de bail — art. 1648 C.c.
- Reprise de possession d'un logement — art. 1659.3 C.c.
- Autorisation de louer ou d'utiliser un logement ayant fait l'objet d'une reprise de possession pour une fin autre que celle pour laquelle la reprise de possession a été obtenue — art. 1659.6 C.c.
- Autorisation de louer ou d'utiliser le logement pour une fin autre que celle pour laquelle la subdivision ou le changement d'affectation a été obtenu — art. 1660.5 C.c.

Recouvrement d'argent ou de dommages-intérêts

- Dommages-intérêts contre le locataire qui a quitté le logement sans avoir avisé le locateur que le logement était impropre à l'habitation — art. 1652.10 C.c.

- Recouvrement de l'excédent du loyer retenu par un locataire qui a effectué une réparation urgente et nécessaire pour la conservation ou l'usage de l'immeuble loué — art. 1653.4 C.c.
- Recouvrement des dépenses suite à une sous-location ou à une cession de bail — art. 1655 C.c.
- Dommages-intérêts suite au déguerpissement du locataire — art. 1661.2 C.c.

Résiliation de bail

- Résiliation du bail ou d'une sous-location lorsque l'inexécution d'une obligation par le locataire ou par le sous-locataire cause un préjudice sérieux au locateur ou aux autres occupants de l'immeuble — art. 1655.1 et 1656.4 C.c.
- Résiliation du bail si le locataire est en retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer — art. 1656.4 C.c.
- Résiliation du bail par une institution d'enseignement lorsque le locataire cesse d'être étudiant de cette institution — art. 1661.5 C.c.

Autres demandes

- Rétablissement du loyer lorsque le locateur contre lequel une diminution de loyer a été accordée a remédié au défaut — art. 1611 C.c.
- Reddition de compte des réparations ou améliorations effectuées par le locataire et remise des pièces justificatives des dépenses encourues — art. 1615 C.c.
- Autorisation pour disposer des effets mobiliers laissés dans le logement à la fin du bail — art. 1652.7 C.c.
- Reddition de compte d'une réparation urgente et nécessaire effectuée par le locataire et remise des pièces justificatives des dépenses encourues — art. 1653.4 C.c.
- Récupération du loyer déposé — art. 1656.1 C.c.

III. Demandes introduites par le locataire, le locateur ou un intéressé

- Exécution en nature d'une obligation dans les cas qui le permettent — art. 1656 et 1656.4 C.c.
- Dommages-intérêts en cas d'inexécution d'une obligation par le locateur ou le locataire, selon le cas — art. 1656 et 1656.4 C.c.

Révision d'une décision

- Révision d'une décision portant sur une demande de fixation ou de révision de loyer — art. 90 de la loi.

Demandes portant sur la procédure

- Suspension d'une demande portée devant la Régie du logement lorsque la Cour supérieure et la Régie sont saisies d'actions et de demandes ayant le même fondement juridique ou soulevant les mêmes points de droit et de fait — art. 58 de la loi.
- Prolongation de délai — art. 59 de la loi.
- Demande pour suppléer à toute procédure non prévue par la loi ou les règlements de procédure — art. 86 de la loi.
- Rectification d'une décision — art. 88 de la loi.
- Rétractation d'une décision — art. 89 de la loi.
- Autorisation de signifier une demande par un mode autre que la poste recommandée ou certifiée ou l'huissier — art. 8 du Règlement sur la procédure.
- Récusation d'un régisseur (par requête) — art. 31 Règlement sur la procédure.
- Réunion de demandes (par requête) — art. 57 de la loi et art. 34 Règlement sur la procédure.
- Remise ou ajournement de l'audition à une date ultérieure (par demande écrite ou verbale à l'audition) — art. 37 Règlement sur la procédure.
- Péremption de l'instance (par requête) — art. 39 Règlement sur la procédure.
- Réouverture de l'audition (par requête) — art. 47 Règlement sur la procédure.

Autres demandes

- Émission d'une ordonnance enjoignant au contrevenant de terminer les travaux dans le délai fixé par la Régie — art. 43 de la loi.
- Aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier — art. 46 et 48 de la loi.
- Autorisation d'enregistrer une déclaration de copropriété — art. 52 de la loi.
- Émission d'une ordonnance si une personne contrevient ou est sur le point de contrevenir aux dispositions prévues par les articles 32 à 54 de la loi ou d'agir à l'encontre d'une décision rendue en vertu des dispositions prévues par ces articles — art. 55 de la loi.
- Détermination de la valeur des améliorations et additions faites à la chose par le locataire — art. 1624 C.c..
- Émission d'une ordonnance de se conformer à l'obligation de permettre l'accès au logement — art. 1654.4 C.c..
- Résiliation du bail si le logement devient dangereux pour le public ou les occupants — art. 1661.1 C.c.